

# Psychological characteristics and nursing measures of patients in dental clinic

ZHU Hong-ying

Shanghai Jiading District dental prevention and treatment, Shanghai, China

**Received:** Aug 07, 2014

**Accepted:** Aug 18, 2014

**Published:** Aug 20, 2014

**DOI:**10.14725/gjpr.v2n1a681

**URL:**<http://dx.doi.org/10.14725/gjpr.v2n1a681>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## Abstract

Dental clinic include dental pulp disease, dental, orthodontic repair and others. This work is precise and meticulous. And the course of treatment and follow-up time is longer, the number of patients is much more. Patients need spend much time to wait, and need pay for high cost of this. Patients would inevitably have negative emotions, under the influence of many factors. The doctors and nurses could use mental nursing to establish a good relationship between doctors and patients, and create a harmonious medical environment. So that could reduce unnecessary disputes between doctors and patients. And the patients would be satisfied with the medical service. The article analysed the psychological characteristics of outpatients, and explored the corresponding nursing measures.

## Key Words

Dental clinic; Patients; Mental nursing

# 口腔门诊患者的心理特点及护理对策

朱红英

上海市嘉定区牙病防治所, 上海, 中国

通讯作者: 朱红英, E-mail: [zhouqin503@163.com](mailto:zhouqin503@163.com)

**【摘要】**口腔门诊包括牙髓病、拔牙、口腔正畸修复等。其治疗是项精密细致的工作, 且疗程和复诊时间比较长, 患者就诊率高, 排队候诊时间长, 费用高。多种因素影响下, 患者不可避免地产生负性情绪。运用心理护理方式, 建立良好的医患关系, 创造和谐的诊疗氛围, 可以减少不必要的医患纠纷, 使患者得到满意的诊疗服务。本文分析了门诊患者的心理特点, 探讨相应的护理措施。

**【关键词】**口腔门诊; 患者; 心理护理

口腔门诊的患者来自不同层次的人群, 对于疾病的认知度以及需求都存在差异, 表现的情绪也截然不同。随着护理模式的改革和发展, 患者的心理护理也越来越受到关注, 护理人员要适应“以患者为中心, 以医疗为核心”的整体护理模式, 不断加强重视口腔门诊患者诊疗前后的心理护理, 使患者在诊疗中享受到优质的护理服务, 保证医生门诊工作有质有量的开展, 不断提高医院口腔门诊护理服务水平。

## 1 口腔门诊患者心理特点

**1.1 急切心理** 口腔门诊患者多, 候诊时间长, 患者面对生疏的就诊环境, 在患病状态下希望短时间内尽快顺利地得到满意的诊治。部分患者是在其他医院就诊后病情不见好转, 转来就医, 迫切希望得到新医生的诊治, 解除疾病的痛苦; 部分是急性根尖周炎和牙髓炎患者, 因患牙剧烈疼痛而坐卧不宁, 通常捂着肿胀的脸来院就诊, 情绪焦虑表情痛苦, 迫切希望就医解除疼痛。

**1.2 恐惧心理** 调查发现, 70%以上的患者对于牙病治疗有不同程度地恐惧心理<sup>[1]</sup>, 恐惧是由某种危险因素所引起的消极情绪。牙科器械数量多, 器械设备发出的噪音、亮光以及药物的气味常使某些初诊患者感到恐惧。特别是缺乏牙科知识的患者, 常对于牙科器械和治疗产生恐惧, 担心治疗中出现意外情况、疗效不佳等。多数患者在牙科钻牙、拔牙局麻、修复备牙之前会产生紧张和恐惧心理。儿童患者因为年龄小, 来到陌生环境, 恐惧心理尤为突出。

**1.3 需要解释** 多数患者因为缺乏专业的口腔知识, 对于自己口腔疾病的发生原因、引发后果以及治疗与费用等问题希望得到全方面的了解以及合理的解释。口腔科的治疗和修复方法多种, 患者常因为对治疗程序和修复方法种类的不了解, 而对于自己的口腔疾病以及治疗方法产生疑虑, 希望能得到医务人员热情的解释和帮助, 得到疾病相关知识以及口腔健康知识的指导。

**1.4 需要尊重** 受到尊重是每个患者的心理需求, 患者希望得到医护人员的关心和重视。经过长时间的候诊等待, 患者希望得到医务人员的理解与尊重, 希望医生对自己的病情能耐心详细地了解治疗, 而不是草率了事。患者多对医务人员抱有较高的期望心理, 需要安全感、信赖感。

## 2 护理措施

### 2.1 建立良好的医患关系

**2.1.1 关心尊重患者, 增加患者对医务人员的信任度** 尊重患者是建立良好护患关系的最基本条件。不要停留在单纯的生物医学模式上, 把患者看成单纯的生物学意义的人, 而要以现代的“生物- 心理- 社会”医学模式为指导, 设法满足患者受尊重的心理<sup>[2]</sup>。护理的全过程中, 热情接待每位咨询者和就诊患者, 耐心倾听患者的倾诉, 并从感情上认可。对待患者要热情诚恳, 耐心体贴, 尤其对那些年老、行动及心里障碍患者, 应给予特别的帮助和耐心。

**2.1.2 加强医患沟通, 减少患者不良情绪** 口腔门诊中多数患者求诊心切, 这要求护士养成良好的沟通习惯。有效沟通、安慰性语言能使患者消除陌生感、恐惧感、获得安全感, 积极配合相应的治疗<sup>[3]</sup>。与患者沟通时, 要面带微笑, 态度友好真诚。对于患者的恐惧和担忧情绪, 要采用身边的病例和患者自身治疗的经历给予正面鼓励。缓解患者的急躁、焦虑情绪, 使患者保持愉悦心情接受治疗。

### 2.2 强化患者就诊前后的心理支持

**2.2.1 诊疗前清晰地解释诊治问题** 护士有责任和义务满足患者的要求, 用通俗的语言清晰地解释有关诊治中的问题, 解除患者心中的疑惑, 对疾病的治疗起到良好作用。通过心理干预, 有效的心理疏导, 耐心讲解口腔疾病的病情发展和治疗过程, 尽可能转移患者注意力, 给予口腔疾病患者及时的心理准备, 能有效改善患者的不良心理, 提高临床治疗的依从性和效果<sup>[4]</sup>。治疗前可以向患者介绍牙科设备的功能、作用以及简单的治疗过程。可以利用一些图片或文字结合形象的比喻, 耐心细致地给患者解释治疗的安全性和行之有效的方法。了解患者的病因及病情, 耐心细致地给予解释, 并告知患者治疗所用材料的优缺点、费用及疗效, 讲明每步治疗中可能出现的机体反应、引起的疼痛程度、并发症, 使患者对整个治疗过程有充分的了解。

**2.2.2 加强对不同患者诊疗中的心理护理** 口腔医生通常从专业技术角度判断, 按照是否符合技术规范来判断治疗的成功与否, 而患者却是根据自己的心理感受来评价治疗效果, 所以患者的心理因素显得非常重要<sup>[5]</sup>。治疗过程中, 大多数患者处于紧张状态, 甚至难以配合医生的简单操作。在此情况下, 医务人员要耐心引导患者配合, 切忌指责患者。口腔门诊经常接触儿童患者, 操作张口制动、手机产生的噪音、环境的陌生感等因素会导致年幼的患者产生畏惧心理。由于畏惧, 患者配合相当困难。诊疗中医务人员应给予患儿正面鼓励和帮助, 可以在治疗过程中聊其感兴趣的话题, 如喜欢的动画片、玩具等, 分散其对治疗操作的注意力, 使其能更好地配合医生完成治疗。普通老年患者对口腔疾病知识缺乏了解, 对治疗过程中产生的疼痛和不适有过度的惧怕和紧张<sup>[6]</sup>, 所以诊疗中医务人员要特别观察他们在治疗中的神情, 耐心解释每个步骤的用途和作用, 用快机钻牙时, 医务人员要尽量使用吸唾管帮助吸唾; 拔牙需要敲锤时, 要事先告知, 防止其紧张而引发血压升高等不良状况。

**2.2.3 做好诊疗后的医嘱工作, 对可能发生的事做好提前告知** 术后, 医生和护士要耐心讲解注意事项, 并对患者术中良好的配合进行肯定和赞扬<sup>[7]</sup>。诊疗后, 要加强对患者的术后医嘱, 如拔牙患者, 要告知棉花需要咬 30min,

2h 后进食，以及其他术后注意事项；对于扩根患者，要预先告知患者可能会有疼痛，如疼痛厉害；活动修复患者，要反复耐心细致告知义齿与真牙的区别，要鼓励其坚持佩戴，如有不适及时修理<sup>[8]</sup>。

### 2.3 创造良好就医环境

2.3.1 美化环境，合理布局 舒适的环境使患者感到轻松、愉快和亲切，还可减轻患者心理负担。诊室应保持环境整洁，候诊大厅可配备电视，摆放鲜花盆景，壁画彩灯。

2.3.2 门诊提供一些便民服务项目 高温季节，免费提供防暑降温用品，供急需的患者使用。候诊区提供水杯和饮用水，消除患者等待就诊漫长的无聊，也可以在候诊区播放口腔保健宣传片或者提供书籍供患者观看和阅读，让其感到时刻受到医护人员的关注和体谅，焦躁不安的心情便会逐渐趋于平静。

随着现代社会医学模式的改变，患者的心理会得到越来越多的关注。护理人员要善于观察，并分析就诊患者的心理特点，根据不同患者的心理特点，做好心理护理，消除患者对于口腔诊疗的担心、恐惧心理以及对医患工作的不理解，使患者能以愉快的心情顺利地接受治疗。要提高医院整体护理服务质量和患者对医务人员工作的支持和认可，就要把心理护理贯穿于诊疗前后的整个过程，尽量涉及到方方面面，使患者在诊疗期间时刻感觉到对他们的关心和爱护，让患者在舒适的环境中得到良好的治疗，达到预期的治疗效果。

### 【参考文献】

- [1] 王月美.口腔门诊就诊患者的心理分析及护理对策[J].中国医药指南,2011,09(05):159-161.  
doi:10.3969/j.issn.1671-8194.2011.05.114
- [2] 张秀荣,魏延梅,黄小丽.口腔科门诊患者的心理需求及护理对策[J].中国医疗前沿,2009,04(09):113-113.  
doi:10.3969/j.issn.1673-5552.2009.09.080
- [3] 鲍霞红,单莉英.口腔门诊复杂拔牙术中的人性化护理[J].中外医学研究,2011,09(09):52-52.  
doi:10.3969/j.issn.1674-6805.2011.09.035
- [4] 洪凤红.护理干预对口腔门诊患者心理状况的影响[J].中国医药指南,2013,11(04):359-360.  
doi:10.3969/j.issn.1671-8194.2013.04.276
- [5] 王雪娟.口腔门诊疼痛心理护理及健康指导[J].中国实用医药,2012,07(05):212-213.  
doi:10.3969/j.issn.1673-7555.2012.05.162
- [6] 庞红星,陈有旺.浅谈口腔门诊老年患者的心理护理[J].基层医学论坛,2009,13(36):1095-1096.  
doi:10.3969/j.issn.1672-1721.2009.36.030
- [7] Botto RW. Chairside techniques for reducing dental fear[C]. In: Mostofsky DI, Forgione AG, Giddon DB. Behavioral dentistry[M]. Oxford:Blackwell Munksgaard, 2006:115-126.
- [8] 王莉蓉.口腔修复患者的心理护理[J].江苏卫生保健,2007,09(06):49-49.  
doi:10.3969/j.issn.1008-7338.2007.06.039